

DECÁLOGO DE RECOMENDACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE AÉREO

1) ¿Qué se recomienda hacer al hacer una reserva de un vuelo?

Antes de realizar una reserva de un vuelo, no estaría de más **comparar precios entre distintas compañías**, y tener en cuenta las distintas **restricciones en cuanto a peso, número de maletas, incremento de precio por sobrepeso o por embarques prioritarios** y otras circunstancias que pudieran influir en el precio final del vuelo. Una vez realizada la reserva, es altamente recomendable **revisarla** de manera concienzuda al objeto de comprobar posibles errores. No se debe esperar a llegar al aeropuerto para solventar cualquier error detectado en la reserva, sino que se recomienda solventar el problema de manera inmediata.

2) ¿Cobran todas las compañías aéreas lo mismo por los equipajes?

Dependiendo de la compañía aérea, puede haber distintas franquicias por equipaje. Es por ello recomendable que **planifiques tu equipaje**, y compruebes la documentación facilitada por la compañía donde se te informe sobre el peso máximo de equipaje a facturar, dimensiones y peso de equipaje de mano, así como los importes a pagar por sobrepeso. Asimismo, ten en cuenta que **hay ciertos productos que no pueden ser transportados en el equipaje**.

3) ¿Qué documentación identificativa necesito llevar para poder volar?

Cuando vayas a volar, **recuerda llevar contigo la oportuna documentación identificativa**, dependiendo del tipo de destino (D.N.I., pasaporte, visado). Sé especialmente cauteloso con la custodia de tu equipaje una vez que estés en el aeropuerto.

4) ¿He de presentarme en el aeropuerto con cierta antelación a la salida de mi vuelo?

Es recomendable que el día de la salida de tu vuelo te presentes en los mostradores de facturación con la antelación indicada por escrito por la compañía aérea u operador turístico (si no se indica nada, al menos con 45 minutos de antelación).

5) ¿He de presentar alguna reclamación si he tenido un problema relacionado con mi vuelo?

Cuando sufras alguna incidencia relacionada con el transporte aéreo (cancelación, denegación de embarque por overbooking, retraso, cambio de clase), no debes abandonar el aeropuerto sin que antes presentes la oportuna **reclamación ante la compañía aérea**. Todas las compañías están obligadas a disponer hojas de reclamaciones de la propia compañía aérea, así como hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía (esto último, en caso de aeropuertos con sede en Andalucía). Asimismo, puedes utilizar las hojas de reclamaciones que AENA (Entidad Aeropuertos Nacionales y Navegación Aérea) pone a tu disposición.

6) ¿Qué sucede si en mi vuelo ha habido overbooking y he renunciado al mismo de manera voluntaria?

Si has sufrido denegación de embarque por overbooking cuando hayas renunciado al vuelo de manera voluntaria, recuerda que cuentas con los derechos de **información** (a modo de impreso en el que se indiquen las normas de compensación), **reembolso** (en el plazo de 7 días del coste íntegro del billete de la parte del viaje no efectuada y de la parte del viaje efectuada si ya no tiene razón de ser) o **transporte alternativo** (conducción hasta destino final lo más rápidamente posible o en fecha posterior que convenga a la persona afectada) y **atención** (de manera gratuita la compañía aérea ofrecerá: comida y refrescos suficientes, 2

llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax o correos electrónicos), pero no cuentas con los derechos de compensación.

7) ¿Y con qué derechos cuento si, habiendo habido overbooking, me han denegado el embarque en contra de mi voluntad?

Si has sufrido denegación de embarque por overbooking en contra de tu voluntad, recuerda que cuentas con los derechos de **información, reembolso o transporte alternativo, atención** y, además, contarás con los derechos de **compensación** (importe que varía en función de las distancias y de si el vuelo es intracomunitario o extracomunitario; variando entre 250 y 600 euros). Importes que pueden verse reducidos en un 50% en función de las diferencias en las horas de llegada a destino final respecto a la prevista, para el transporte alternativo ofrecido.

8) Mi vuelo ha sido cancelado, ¿cuento con algún derecho o compensación?

Si tu vuelo ha sido cancelado, recuerda que cuentas con los derechos de **información, reembolso o transporte alternativo, atención y compensación** (oscilante, en función de la distancia y de si el vuelo es intracomunitario o extracomunitario, entre 250 y 600 euros). Se pueden aplicar reducciones del 50% en función de las diferencias en las horas de llegada a destino final respecto a la prevista, para el transporte alternativo ofrecido. Debes saber que no siempre que sufras una cancelación gozarás de derecho a compensación (por ejemplo, si esa cancelación se ha debido a circunstancias extraordinarias: condiciones meteorológicas, riesgos de seguridad, inestabilidad política, huelgas, etc., y en ciertos casos en que la compañía haya informado de la cancelación con suficiente tiempo a la persona usuaria).

9) ¿A qué derecho si mi vuelo sufre algún retraso?

En el supuesto de que hayas sufrido algún retraso en tu vuelo debes saber que, en función del tiempo de retraso, tendrás derecho de **información** (sólo en el caso de retraso de, al menos, 2 horas), derecho a **reembolso** (cuando el retraso sea de 5 horas o más), derecho de **atención** (en función de las horas de retraso y de si es vuelo intracomunitario o extracomunitario, aunque si el retraso es de 4 horas o más siempre tendrás derecho de atención) y derecho de **compensación económica** (a partir de 3 horas de retraso y oscilante entre 250 y 600 euros en función de la distancia y de si el vuelo es intracomunitario o extracomunitario).

10) ¿Qué debo tener en cuenta si he sufrido alguna incidencia con mi equipaje?

Si has sufrido alguna incidencia con tu equipaje (daños, retrasos o pérdidas), no presentes sólo una reclamación. Además, deberás solicitar, rellenar y presentar el denominado **Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.)**. Se recomienda encarecidamente que, tanto reclamación como P.I.R., sean presentados antes de abandonar el aeropuerto, una vez que hayas comprobado la incidencia ocurrida con tu equipaje.